

Ziekenvervoer verandert per 2022

ZCN



In deze PDF leest u wat er
verandert voor uw patiënten



Wat gaat er veranderen en waarom is dit ook belangrijk voor u?

Wij zijn ZCN (Zorgvervoercentrale Nederland). Wellicht u al bekend van het (zittend) ziekenvervoer voor Zilveren Kruis of mogelijk toch een hele nieuwe naam. Vanaf 1 januari 2022 verzorgt ZCN ook het ziekenvervoer voor alle merken van Menzis en VGZ. Daarmee is ZCN de grootste ziekenvervoerder en zullen veel van uw patiënten met ons (gaan) reizen.

Wij beseffen heel goed dat uw patiënten veel om handen hebben en willen daarom zorgen dat in eerste instantie de veranderingen soepel verlopen en vervolgens uiteraard ook alle vervolgreizen.

Dit begint bij de machtiging. Om gebruik te kunnen maken van het ziekenvervoer heeft de patiënt een machtiging van de zorgverzekeraar ontvangen. ZCN heeft de machtigingsgegevens nodig om de patiënt te kunnen vervoeren.

Is uw patiënt verzekerd bij en heeft een vervoersmachtiging van:



Dan kunnen de ritten geboekt worden, de gegevens zijn bij ons bekend.

Is uw patiënt verzekerd bij en heeft een vervoersmachtiging van:



Dan moeten de machtigingsgegevens met ons worden gedeeld, alvorens ritten geboekt kunnen worden die in 2022 plaats moeten vinden. U kunt hier de patiënt hier op de volgende wijzen in ondersteunen:

- 1 De patiënt bewust maken van de aanstaande verandering m.b.t. ziekenvervoer, voor de merken waar wij per 2022 het vervoer voor organiseren.
- 2 De patiënt vragen de machtiging met ons te delen indien hij dat nog niet gedaan heeft. Dat kan via het formulier op www.zcnvervoer.nl/machtigingen of per mail naar machtigingen@zcnvervoer.nl of per Whatsapp naar **06-106 25 515**
Is de patiënt hier zelf niet toe in staat, dan kunt u dit voor de patiënt doen met een gestandaardiseerd Excel bestand. Vraag deze aan met het bijgevoegde formulier of per mail op machtigingen@zcnvervoer.nl.
- 3 Vragen of de patiënt zijn ritten of reeksen heeft geboekt bij ZCN. Of hem hier eventueel in ondersteunen. Op de volgende pagina's leest u hoe ritten geboekt kunnen worden.

Heeft uw patiënt nog geen machtiging voor 2022?

Op www.zcnvervoer.nl/machtiging is informatie te vinden over het aanvragen van een machtiging per zorgverzekeraar.

Boeken van ritten



Voor de patiënt/reiziger

Wij bieden onze reizigers verschillende mogelijkheden om een heen- en retourrit te boeken.

De ZCN Vervoer apps

De snelste wijze van boeken is via de gebruiksvriendelijke ZCN Vervoer app.

► [Klik hier om naar de app te gaan](http://www.zcnvervoer.nl/app) www.zcnvervoer.nl/app

Hiermee hoeft de reiziger nooit meer te wachten aan de telefoon en zijn alle ritten met 1 druk op de knop geregeld. Eventueel ook de retourrit, wat u als zorginstelling tijd bespaart, maar met name ook eigen regie realiseert voor uw patiënt.

Om gebruik te kunnen maken van de app moeten de machtigingsgegevens bij ons bekend zijn ter verificatie. Dat kan via het formulier op www.zcnvervoer.nl/machtigingen, per mail naar machtigingen@zcnvervoer.nl of per Whatsapp naar **06-106 25 515**.

Is de patiënt hier zelf niet toe in staat, dan kunt u dit voor de patiënt doen met een gestandaardiseerd Excel bestand. Vraag deze aan met het bijgevoegde formulier of per mail op machtigingen@zcnvervoer.nl.

Bij het eerste gebruik van de app moet een account aangemaakt worden en deze moet worden geverifieerd. Dit is een eenmalig en eenvoudig proces, desondanks willen wij u vragen uw patiënt hiermee te helpen wanneer deze er zelf niet helemaal uit komt.



De voordelen van de app kort op een rij:

- Gebruiksvriendelijk;
- nog makkelijker (en sneller) boeken van heen- en terugrit;
- altijd een overzichtelijke weergave van geschiedenis en aanstaande ritten;
- volgen van uw taxi met "track&trace";
- gedetailleerde ritinformatie, inclusief weergave op een kaart;
- de rit is direct te beoordelen, met opmerkingen.

De ZCN Website

De reiziger kan een rit boeken via: www.zcnvervoer.nl/ritboeken. **Let op**, dit is een ander portaal dan de retourpagina voor zorginstellingen!

Telefonisch ritten boeken voor patiënten

Daarnaast kan de reiziger er ook voor kiezen om de rit per telefoon te boeken. **Let wel**, de contactgegevens zijn afhankelijk van waar de patiënt verzekerd is.

	(Zilveren Kruis, Interpolis, FBTO, Pro Life, De Friesland)	 Bel naar: 088 - 579 88 88		(Menzis, Anderzorg, Hema, Vink Vink)	 Bel naar: 085 - 112 82 22
	(DSW, Stad Holland)	 Bel naar: 010 - 280 81 82		(VGZ, UMC Zorg, IZA, Univé, Zekur, Bewuzt, IZZ, Zorgzaam)	 Bel naar: 085 - 112 82 82
	(Eno, HollandZorg, Salland Zorgverzekeringen, ZorgDirect)	 Bel naar: 085 - 487 98 00		(Zorg en Zekerheid)	 Bel naar: 010 - 280 81 82

Boeken van vast vervoer (rittenreeks)



Voor de patiënt/reiziger

Maakt uw patiënt vaak dezelfde reisbeweging, zoals bijvoorbeeld bij dialyse? Dan kunt u voor, of samen met, uw patiënt vast vervoer boeken, ook wel een rittenreeks genoemd. Hiervoor kunt u met ons bellen op telefoonnummer **085 112 82 50** of ons een e-mail sturen op klantenservice@zcnvervoer.nl.

In elk geval heeft u voor een rittenreeks altijd minimaal de volgende gegevens nodig:

- > patiëntnaam, verzekerde nummer en geboortedatum;
- > ophaal- en bestemmingsadres, uw zorginstelling (de daadwerkelijke adressen vullen wij automatisch aan op basis van de machtiging);
- > startdatum ("m.i.v.") rittenreeks;
- > einddatum ("t/m") rittenreeks;
- > eventueel benodigde hulpmiddelen en aanvullende informatie.
- > vaste dagen en tijden van de ritten en de tijdstippen waarop de patiënt bij u wordt verwacht;

! **BELANGRIJK:**
Bestaande rittenreeksen vanaf 1 januari 2022

Is uw patiënt verzekerd bij:



Dan vragen wij u om in december 2021 alle vaste ritten vanaf 1 januari 2022 voor uw patiënten opnieuw door te geven of te bevestigen. Dit om er zeker van te zijn dat alle ritten vanaf 1 januari 2022 in ons systeem staan. Dit geldt dus ook voor rittenreeksen die normaal gesproken van 2021 op 2022 zouden doorlopen.

Boeken van retourritten

Door u als zorginstelling

Wij maken het boeken van ritten voor u en de patiënt graag zo makkelijk mogelijk. Zo hebben wij voor u als zorginstelling de universele retourpagina: met 1 klik is de terugreis geregeld!

Dit bespaart u enorm veel (wacht)tijd en minimaliseert de kans op eventuele fouten.

Hoe werkt de retourpagina?

Ga naar de website www.vervoerzcn.nl en log in met uw gebruikersnaam en wachtwoord. U ontvangt van ons de benodigde inloggegevens als u een e-mail stuurt naar administratie@zcnvervoer.nl. We stellen als regel om één gebruikersaccount aan te maken per afdeling in uw zorginstelling.

Wilt u verdere uitleg over de retourpagina, stuur dan een mail naar administratie@zcnvervoer.nl met uw contactgegevens en de accountmanager neemt contact met u op voor een afspraak.

Daarnaast is het mogelijk om de retourrit telefonisch te boeken.

Het telefoonnummer voor het boeken van retourritten is 085 112 82 50 (lokaal tarief). *Dit nummer is alleen voor zorginstellingen.*

Een retourrit geboekt?

Dit betekent dat de patiënt klaar staat om in te stappen. De taxi kan namelijk binnen 30 minuten voorrijden. Hij kan bijvoorbeeld toevallig in de buurt zijn. Wij raden aan de retourrit pas te boeken als de activiteit in de zorginstelling helemaal klaar is.



Uw patiënten graag goed informeren?

Vraag het informatiepakket en het gestandaardiseerd Excel bestand aan met behulp van het bijgevoegde aanvraagformulier.

U krijgt dan zo spoedig mogelijk posters en folders toegestuurd die u kan aanbieden binnen uw zorginstelling.